

Top Ten 2020 Skills Project

HABILIDAD 4 – GESTIÓN DE PERSONAS
COMUNICACIÓN



4. People Management

HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Fin – Hacer comprensible la importancia de una buena comunicación y desarrollar la habilidad de comunicarse efectivamente con otros.

Objetivos:

1. Entender los **principios básicos de la comunicación**
2. Explora las **ventajas y obstáculos** de una comunicación efectiva
3. Examinar los **pasos para planificar una comunicación efectiva**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Principios básicos de la comunicación

La comunicación es simplemente **un proceso en dos direcciones** de intercambio de ideas, de información o de transmisión verbal y no verbal de un mensaje.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Principios básicos de la comunicación

- No importa tanto *qué* dices sino ***cómo lo dices***.
- Tu **estilo de comunicación** implica un conjunto de distintos comportamientos y métodos de transmitir información que impactan en todas las facetas de la vida.



Principios básicos de la comunicación

- Aprender todos los estilos de comunicación es importante para **evitar comunicarnos de maneras menos efectivas** y también para reconocer esos estilos en otros, de forma que podamos tratar con ellos.
- Las personas no son difíciles. Sólo parecen difíciles hasta el punto en el que no tenemos las habilidades para tratar con lo que están poniendo sobre la mesa. Es **nuestra falta de conocimiento** lo que hace que las situaciones sean difíciles.



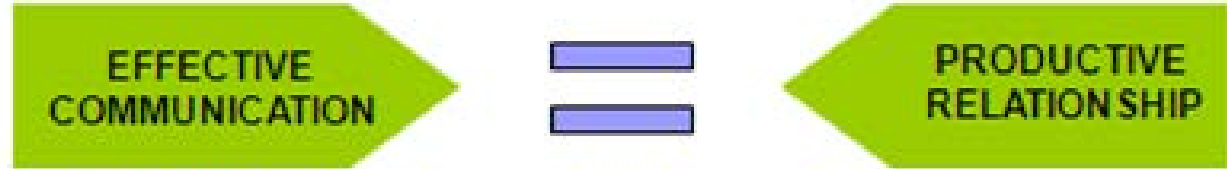
HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Comunicación efectiva

Nos comunicamos para...

- Obtener información
- Motivar
- Elogiar
- Obtener feedback
- Vender
- Saludar...



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Ventajas de una comunicación efectiva



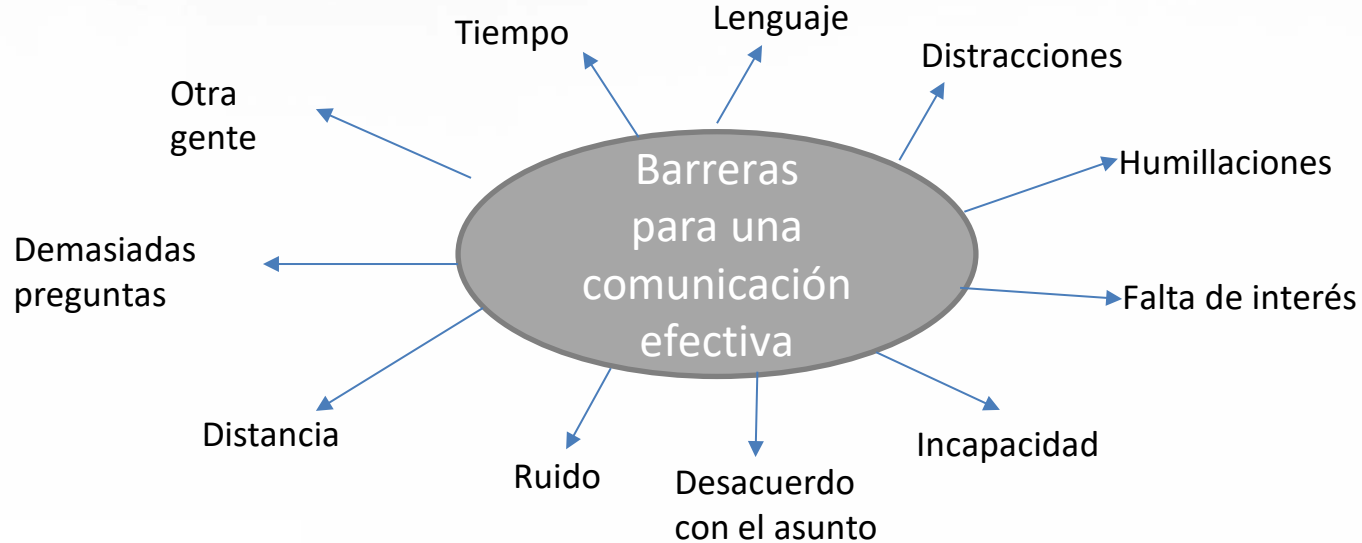
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Barreras para una comunicación efectiva



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Pasos para la planificación de una comunicación efectiva

-Conocer el propósito del mensaje:

El propósito es el **motivo primario** para escribir o hablar. Su identificación lleva a la determinación de los contenidos del mensaje. Cada mensaje debe tener un propósito específico, por ejemplo, preguntar o protestar por mercancías defectuosas, anunciar el inicio de las rebajas, activar ingresos inactivos, hacer una solicitud, buscar trabajo...



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

-Visualizar al receptor:

Es muy importante adaptar el mensaje al receptor, pero a menudo el emisor no conoce mucho acerca del receptor.

-Elegir las ideas:

El siguiente paso es la elección de las ideas a incluir, que dependen del mensaje que esté siendo comunicado.

Por ejemplo: una carta de bienvenida a un cliente debería incluir las siguientes ideas.

- a. Bienvenida y agradecimiento al cliente por abrir la cuenta.
- b. Nombrar los servicios y facilidades ofrecidas a los clientes.
- c. Mencionar las horas de apertura al público.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

-Obtener toda la información:

La **información y datos que deben incluirse** en un mensaje deben ser ciertos nombres, fechas, direcciones, porcentajes, afirmaciones etc. En ciertos mensajes todos los datos pueden estar en la mente del emisor, pero en otros casos se puede requerir una investigación más extensiva para recoger todos los datos solicitados.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

-Esquematizar y organizar el mensaje:

Antes de escribir un mensaje, se debería esquematizar y organizar ya sea **en papel o mentalmente**.

Hay **cuatro planes diferentes para organizar el mensaje**:

- Petición directa
- Buenas noticias
- Malas noticias
- Petición persuasiva



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

-Revisar y editar una prueba de lectura

- a. El **borrador debería ser leído** párrafo a párrafo, frase a frase y palabra por palabra para comprobar la continuidad de las ideas y los posibles errores de puntuación, gramaticales o erratas.
- b. Al revisar y editar el mensaje debe asegurarse de que el mensaje reúne todos **los principios de la buena comunicación en el ámbito de los negocios**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

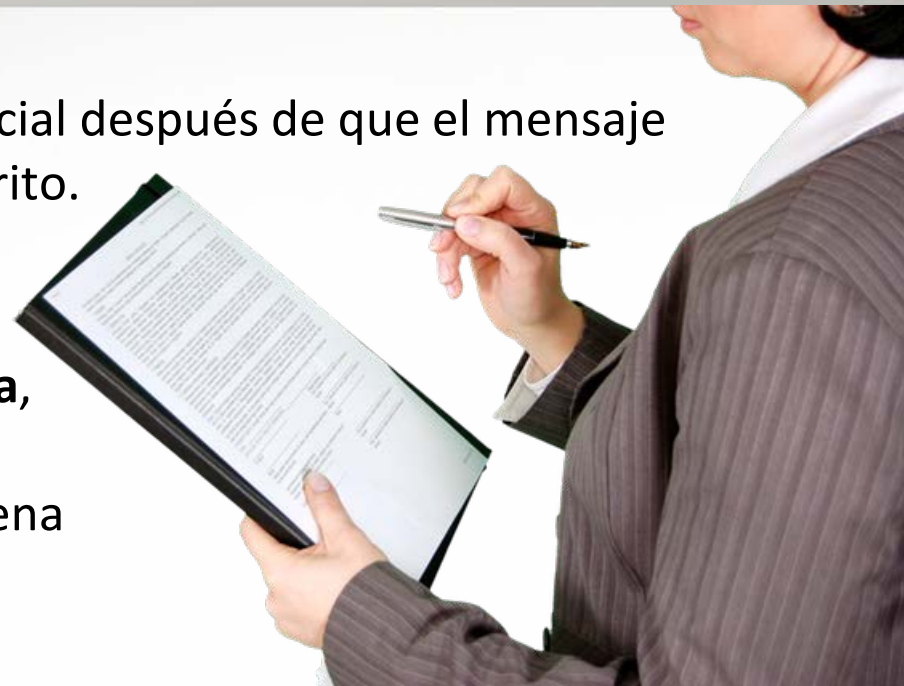


HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

c. Una **cuidadosa prueba de lectura** es esencial después de que el mensaje editado y revisado haya sido finalmente escrito.

d. Antes de que se envíe, **debería ser leído por una persona responsable y de confianza**, porque los errores, si quedan sin corregir, pueden dar como resultado una falta de buena voluntad, ventas, ingresos e incluso vidas.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Comunicación pasiva

-Permitir que nuestros derechos sean violados por fallar al expresar nuestros sentimientos de una forma honesta.

El objetivo de ser un comunicador pasivo es evitar los conflictos de cualquier manera.

-Escaso riesgo – muy seguro.

-Un escaso contacto visual, aplazar a menudo la opinión de los demás o un tono bajo puede estallar repentinamente tras haber sido pasivo demasiado tiempo.



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Ejemplos de comunicación pasiva

- “No sé”
- “Lo que tú creas”
- “Tienes más experiencia que yo. Decide tú”
- “Iré donde el grupo decida”
- “No me preocupa; no me importa”
- “Sí, sí, sí, sí, sí, sí. . . NO!”



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Comunicación agresiva

- Proteger los derechos propios a expensas de los derechos de los demás, sin excepciones.
- El objetivo del agresor es ganar a toda costa, tener la razón.
- No considera las acciones como un riesgo porque este tipo de personas piensan que siempre harán las cosas a su manera. Es un riesgo en términos de relaciones.
- El contacto visual es furioso e intimidatorio; montones de energía, alto y con menosprecio; nunca difiere a otros, o al menos no lo admite; manipulativo y controlador. A menudo usa gestos violentos o abuso verbal.



Ejemplos de comunicación agresiva

- “No sé por qué no puedes ver esto de la misma manera que yo”
- “Esto será a mi manera o de ninguna”
- “Eres idiota si crees que eso va a funcionar”
- “A quién le importa lo que sientas. Estamos hablando de hacer que las cosas funcionen”



Comunicación asertiva

- Proteger nuestros derechos sin violar los derechos de los demás.
- La meta de una persona asertiva es comunicar con respeto y entender al otro para encontrar una solución al problema.
- Es arriesgado con otras personas en las distancias cortas, pero en las relaciones largas el vínculo es mucho más fuerte.
- Contacto visual sostenido; escucha y valida la opinión de los demás; sólido y seguro, pero también flexible; objetivo e imparcial; presenta sus deseos de una forma clara y respetuosa.



Ejemplos de comunicación asertiva

- “Así que lo que estás diciendo es...”
- “Puedo ver que esto es importante para ti y también lo es para mí.
Quizás podamos hablarlo con más respeto y tratemos de solventar el problema”
- “Pienso..., siento..., creo que...”
- “Te agradecería que...”
- Déjame saber tus pensamientos acerca de...



¿Cuál es el mejor estilo?

- Todos los estilos tienen su uso y su lugar
- **La comunicación asertiva es la más sana.**
 - Se aceptan los límites de todas las partes
 - Es más fácil para solventar conflictos
 - Menos estallidos emocionales
 - Requiere habilidades y un cambio de filosofía, así como una gran cantidad de práctica y entrenamiento.
 - Cuando ambas partes lo practican, ninguna se hace daño y las dos ganan de alguna manera.



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Habilidades de comunicación

La capacidad para **comunicarse efectivamente** con superiores, compañeros y miembros del staff es fundamental independientemente del sector en que trabajemos. Los trabajadores de la era digital deben saber emitir y recibir mensajes de una manera efectiva ya sea en persona, por teléfono, correo electrónico o en las redes sociales.

Las habilidades de una buena comunicación nos ayudarán a ser contratados, lograr ascensos y tener **éxito** a lo largo de nuestra carrera.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



HABILIDAD 4 – Gestión de personas

COMUNICACIÓN

Top 10 habilidades comunicativas

- Escuchar
- Comunicación no verbal
- Claridad y concisión
- Cordialidad
- Confianza
- Empatía
- Mentalidad abierta
- Respeto
- Feedback
- Elegir la medida adecuada



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





4. People Management

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.